

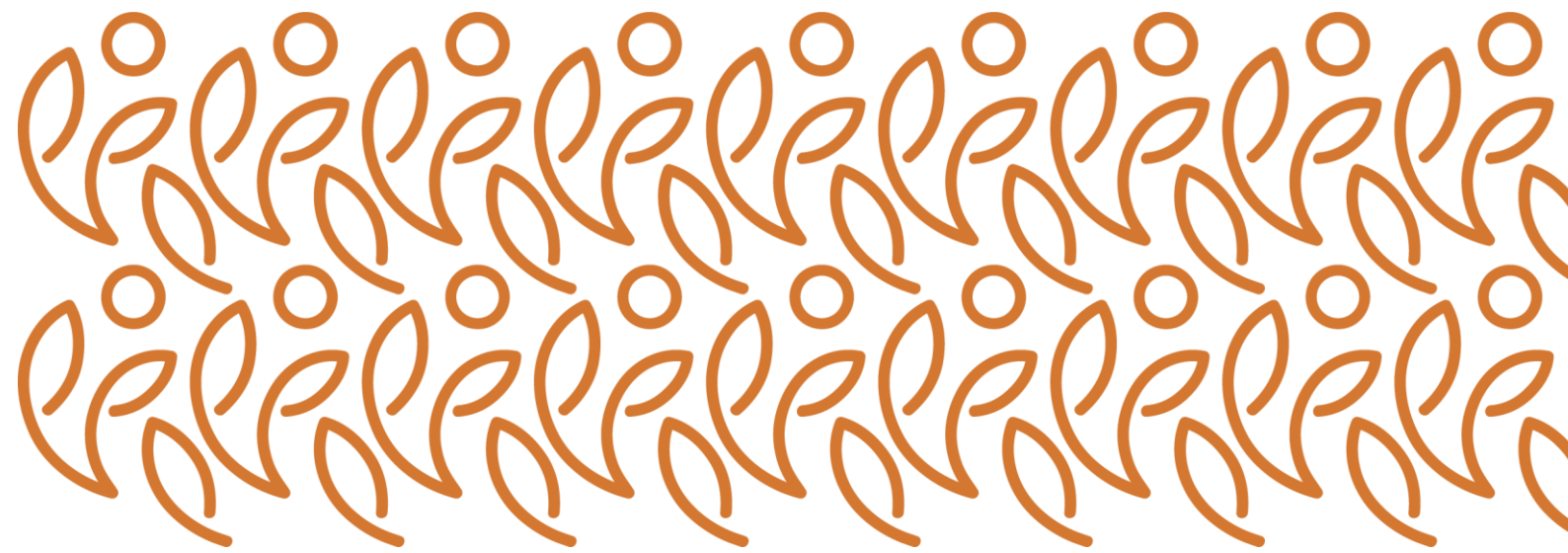
Asiakasohje matkan tilaamiseen

Vammaispalvelulain mukainen liikkumisen tuki (Kuljetuspalvelut)

- Tämä ohje koskee vain Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asuvia asiakkaita pois lukien Kuussoten asiakkaat.
- Ohjeessa kerrotaan kuljetuspalveluista yleisesti. Omat erillisoikeutesi voit tarkistaa saamastasi liikkumisen tuen päätöksestä.

21.11.2025

9900-2025-0



Sisällys

1	Yleistä tietoa kuljetuspalveluista	4
2	Matkan tilaaminen	4
2.1	Kuka voi tilata kuljetuspalvelumatkan?	4
2.2	Tilausaika	4
2.3	Pikamatkat	4
2.4	Ilmoita nämä tiedot matkaa tilatessasi	4
2.5	Tilaa matka puhelimitse.....	5
2.6	Tilaa matka sähköpostilla.....	5
2.7	Tilaa matka tekstiviestillä	5
2.8	Tilaa matka Rideit-sovelluksella	5
2.9	Opiskelumatkan tilaaminen	6
2.10	Päivätoimintamatkat tai muun toistuvan ryhmäkuljetusmatkan tilaaminen ja peruuttaminen	6
3	Matkan peruuttaminen	6
4	Matkan aikana	7
4.1	Tunnistautuminen taksissa.....	7
4.2	Avustaminen kuljetuksen yhteydessä	7
4.3	Mukanasi maksutta matkustavat henkilöt	7
4.4	Odotusaika	7
5	Omavastuu	7
5.1	Omavastuun määrä ja laskutus	7
5.2	Ota käyttöösi kätevä e-lasku	9
5.3	Suoramaksusopimus oman pankin konttorissa.....	9
6	Huomioi nämä matkaa suunnitellessasi.....	9
6.1	Matkustusalue	9
6.2	Matkojen yhdistely	9
6.3	Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen.....	10
6.4	Kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää terveydenhoitomatkoihin	10
7	Muuta huomioitavaa.....	10
7.1	Päivittyvä asiakasohje	10
7.2	Kuljetuspalvelumatkojen jaksottaminen.....	10
7.3	Valvonta	10

7.4	Uuden vammaispalvelulain vaikutukset matkustusalueeseen	11
8	Asiakkaan tietosuoja ja turvallisuus.....	11
8.1	Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot, tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen	11
8.2	Oikeus turvalliseen matkustamiseen	11
9	Ollaan yhteydessä!.....	12
9.1	Ovatko yhteystietosi muuttuneet? Onko käytössäsi uusia apuvälineitä?	12
9.2	Onko sinulla kysyttävää kuljetuspalveluohjeesta tai kuljetuspalveluista yleensä?	12
9.3	Anna palautetta.....	12

1 Yleistä tietoa kuljetuspalveluista

Kuljetuspalvelut on tarkoitettu tarpeistasi lähtevään asioimiseen, virkistykseen, opiskeluun, työssä käymiseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen.

- Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen eli kukaan muu ei voi käyttää sinulle myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja.
- Kuljetuspalvelua ei ole tarkoitettu kiertoajeluun. Matkallasi tulee siis olla tarkoitus ja määränpää.

2 Matkan tilaaminen

2.1 Kuka voi tilata kuljetuspalvelumatkan?

Asiakas tilaa matkan aina itse, ellei kuljetusprofiiliin ole merkitty muuta.

- Palveluntuottaja ei voi tilata matkaa puolestasi.
- Jos et pysty tilaamaan matkaa itse, voi tilauksen tehdä puolestasi asioiva henkilö, kuten omaishoitaja tai henkilökohtainen avustaja.

2.2 Tilausaika

Tilaa matkasi ajoissa.

- **Tee tilaus mieluiten jo edellisenä päivänä, mutta viimeistään kaksi (2) tuntia ennen matkasi alkua.**

2.3 Pikamatkat

Sinulla on mahdollisuus käyttää neljä (4) yhdensuuntaista pikatilausmatkaa kuukaudessa. Pikamatkoissa ei ole tilausaikaa vaan ne pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti, riippuen liikenteessä olevien autojen mahdollisuudesta vastata kuljetustarpeeseen.

- Pikatilausmatkat sisältyvät sinulle myönnettyjen virkistys- ja asiointimatkojen määrään.

2.4 Ilmoita nämä tiedot matkaa tilatessasi

- Nimi ja puhelinnumero
- Matkan tarkoitus eli saamasi kuljetuspäätös (asiointi- ja virkistysmatka, työmatka jne.)
- Matkan tarkka nouto-osoite (kadunnimi ja numero) ja määränpään osoite, (kadunnimi ja numero)
- Päivämäärä ja haku aika
- **Kerro, jos sinun on oltava ehdottomasti perillä tiettyinä kellonaikana. Sinun on esimerkiksi ehdittävä junaan.**

- Apuvälineet ja mukana matkustavat henkilöt
- Mahdollinen pysähdys reitin varrella (korkeintaan 10 minuuttia)
- Asiointiavun tarve (30 minuuttia) (oikeus asiointiapuun myönnetään erikseen viranhaltijan päätöksellä)
- Mahdollinen tarpeesi pyörätuolin porrasvedolle (viranhaltijan päätös)
- **Muista tilata samalla myös paluukyyti** (arvioi asiointissa kuluva aika)

2.5 Tilaa matka puhelimitse

Voit tilata matkoja puhelimitse koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella numerosta **02 3610 3435**.

- Palvelukeskus palvelee 24/7 vuoden jokaisena päivänä. Puhelimitse voit antaa myös asiakaspalautetta.
- Puhelua ei kannata katkaista odotusvaiheessa, koska uudelleen soitto menee jonon viimeiseksi. Puheluihin vastataan jonotusjärjestyksessä.
- Puhelun hinta on matkapuhelinmaksu tai paikallisverkkomaksu(mpm/pvm).

2.6 Tilaa matka sähköpostilla

Voit tilata matkoja sähköpostitse lähettämällä viestin osoitteeseen tilaukset.etela-pohjanmaa@020202.fi.

- Voit tilata pikamatkan tai perua kuljetuksen vain puhelimitse.

2.7 Tilaa matka tekstiviestillä

Voit tilata matkoja lähettämällä tekstiviestin numeroon **045 739 60424**.

- Voit tilata pikamatkan tai perua kuljetuksen vain puhelimitse.

2.8 Tilaa matka Rideit-sovelluksella

Kuljetuspalvelun asiakkaana sinulla on käytössäsi Rideit-niminen selainpohjainen sovellus, joka täyttää saavutettavuuden vaatimukset. Rideit-sovellus toimii tietokoneella, tabletilla ja puhelimella. Palvelu on käytettävissä myös aistirajoitteisille älypuhelinien avustustoimintojen avulla.

Saat rekisteröitymislinkin sovellukseen soittamalla matkojen tilausnumeroon. Linkki rekisteröitymistä varten lähetetään sinulle tekstiviestillä profiilissasi olevaan puhelinnumeroon

Rideit-sovelluksen hyödyt:

- voit välttää mahdollisen jonotusajan puhelimesta.
- näet tiedot matkaoikeuksistasi
- voit seurata käytössä olevien matkojesi määrää

- voit seurata ajoneuvon saapumista
- pystyt antamaan palautetta kuljetuksesta

Sovelluksella ei voi tilata opiskelumatkoja.

Sovelluksen käyttöohjeet saat ladattua [Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta](#).

2.9 Opiskelumatkan tilaaminen

Tilaukset tehdään hyvinvointialueen toimesta. Reitit ja aikataulut ovat kiinteitä ja ne on suunniteltu opiskelupaikan hyvinvointialueelle ilmoittamien tietojen mukaisesti. Opiskelupaikka ilmoittaa myös loma-ajat.

Opiskelupaikan ilmoittamien tietojen lisäksi tarvitsemme asiakkaalta seuraavia tietoja:

- lukujärjestys
- vapaaviikot
- työharjoitteluviikot

Ilmoita nämä tiedot vähintään kahta viikkoa ennen sähköpostilla vplshl.kuljetuspalvelut@hyvaep.fi

Ilmoita matkan peruuntumisesta, esimerkiksi terveydentilan tai muun syyn vuoksi puhelimitse numeroon **02 3610 3435**.

Koska kuljetuksilla on kiinteät reitit ja aikataulut, yksittäisiä muutoksia ei ole mahdollista tehdä.

2.10 Päivätoimintamatkat tai muun toistuvan ryhmäkuljetusmatkan tilaaminen ja peruuttaminen

Hyvinvointialueen toimintayksiköiden työntekijät tilaavat nämä matkat. Matkojen peruuttaminen sinun pitää kuitenkin tehdä itse. Peruutuksen syynä voi olla esimerkiksi sairastuminen.

3 Matkan peruuttaminen

Ilmoita matkan peruuntumisesta puhelimitse välityskeskukseen viipymättä tai viimeistään kaksi (2) tuntia ennen matkan alkua.

- Myöhässä peruutetusta tai peruuttamatta jääneestä matkasta veloitetaan omavastuu sekä vähennetään yksi kuljetuspalvelumatka.
- Jos auto on ehtinyt lähteä liikkeelle, joudut maksamaan myös kulut, kuten lähtömaksun.
- Jos peruutat matkasi myöhässä, esimerkiksi äkillisen terveydentilan muutoksen vuoksi, matkaa ei vähennetä eikä sinulta peritä omavastuuta.

4 Matkan aikana

4.1 Tunnistautuminen taksissa

Pidä matkalla mukana luotettava henkilötodistus, jolla voit tarvittaessa todistaa henkilöllisyytesi kuljettajalle.

4.2 Avustaminen kuljetuksen yhteydessä

Kuljettajat avustavat sinua autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloista ja sisätiloihin siirryttäessä.

4.3 Mukanasi maksutta matkustavat henkilöt

Maksutta mukanasi voi matkustaa yksi

- seuralainen
- henkilökohtainen avustaja
- tai kuljetuspalveluun liittyvä ulkopuolinen saattaja

Tämän lisäksi mukanasi voi matkustaa maksutta alle 7-vuotias lapsesi sekä tulkki.

- Yli 7-vuotiailta, mukanasi matkustavilta lapsiltasi peritään hyvinvointialueella kulloinkin vahvistettu maksu.

Mukanasi matkustavien henkilöiden on tultava mukaan samasta osoitteesta kanssasi tai reitin varrelta ilman poikkeamistarvetta.

Ilmoita matkaa tilatessasi, matkustaako joku mukanasi. Ilmoita myös tarkka osoite, josta henkilö noudetaan.

4.4 Odotusaika

Odotus matkan aikana on tarkoitettu ainoastaan satunnaisiin tilanteisiin. Kuljettaja ei voi jäädä odottamaan sinua esimerkiksi kauppa-asioinnin ajaksi.

Mahdollisesta pysähdyksestä matkan aikana on ilmoitettava matkaa tilatessa, muutoin pysähdys ei ole mahdollinen.

- Auto odottaa sinua enintään 10 minuuttia. Odotus sisältyy matkan hintaan.
- Jos pysähdysten kesto on pidempi kuin 10 minuuttia, maksat ylimenevän osan kokonaisuudessaan kuljettajalle.

5 Omavastuu

5.1 Omavastuun määrä ja laskutus

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuudet matkoista kuukausittain jälkikäteen. Asiakas ei siis maksa omavastuuta autoilijalle.

- Maksukattoon ei lasketa kuljetuspalveluiden omavastuita.
- Kanssamatkustaja, jolla ei ole oikeutta kulkea mukana maksutta ([katso kohta 3.3](#)) ja jolla ei ole omaa kuljetuspalvelupäätöstä, maksaa hän matkasta kuljetuspalveluasiakkaan omavastuuta vastaavan summan suoraan autoilijalle.
- Rintamaveteraanit eivät maksa omavastuuta.
- Huomioithan, että työ- ja opiskelumatkojen omavastuuosuudet on määriteltä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuasiakirjassa. Lisätietoja asiakasmaksuista löydät [verkkosivuiltamme](#).

Matkan pituus kilometreinä	Omavastuun määrä euroina
0 km - 15 km	2,00 €
15,1 km - 16 km	4,70 €
16,1 km - 20 km	5,50 €
20,1 km - 25 km	6,10 €
25,1 km - 30 km	6,80 €
30,1 km - 35 km	7,40 €
35,1 km - 40 km	8,20 €
40,1 km - 45 km	9,30 €
45,1 km - 50 km	10,10 €
50,1 km - 60 km	11,80 €
60,1 km - 70 km	13,70 €
70,1 km - 80 km	15,50 €
80,1 km - 90 km	17,30 €
90,1 km - 100 km	17,80 €
100,1 km - 110 km	20,40 €
110,1 km - 120 km	22,00 €
120,1 km - 130 km	23,50 €
130,1 km - 140 km	25,20 €
140,1 km - 150 km	26,30 €
150,1 km - 160 km	27,80 €
160,1 km - 170 km	29,20 €

170,1 km - 180 km	31,10 €
180,1 km - 190 km	32,70 €
190,1 km - 200 km	34,50 €

Taulukko 1: Taulukko omavastuun määrästä eripituisilla matkoilla

5.2 Ota käyttöösi kätevä e-lasku

E-laskutilaus tehdään omassa verkkopankissa suomalaista henkilötunnusta käyttäen.

E-laskutilauksen voi tehdä, vaikka ei vielä olisikaan saanut hyvinvointialueelta laskua. Tarkempia ohjeita e-laskutilauksen tekemiseen saat oman pankkisi verkkosivuilta tai palvelunumeroista.

5.3 Suoramaksusopimus oman pankin konttorissa

Mikäli sinulla ei ole käytössäsi verkkopankkia, voit tehdä oman pankkisi konttorissa suoramaksusopimuksen. Tällöin pankki veloittaa automaattisesti laskun summan tililtäsi laskun eräpäivänä. Lisätietoja suoramaksusopimuksesta löydät [verkkosivuiltamme](#).

6 Huomioi nämä matkaa suunnitellessasi

6.1 Matkustusalue

Matkustusalueesi on kuljetuspalvelupäätöksesi mukainen.
(katso kohta [7.3. Uuden vammaispalvelulain vaikutukset matkustusalueeseen](#))

6.2 Matkojen yhdistely

Matkojen yhdistelyllä tarkoitetaan sitä, että matkustat toisten samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden kanssa.

Matkoja suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon, että matkojen yhdistelyn vuoksi autosi voi saapua vähän ennen tai vähän jälkeen sovitun ajan.

Matkaan kannattaa muutenkin varata aikaa, sillä yhdistelyn vuoksi matkaa ei välttämättä ajeta suorinta reittiä. Kyydissä saattaa olla myös muita matkustajia.

- Yhdistelyn vuoksi ennalta sovittu lähtöaika ei saa poiketa sovitusta enempää kuin 15 minuuttia.
- Matka-aikasi voi kasvaa enintään 30 minuutilla.
- **Jos olet ilmoittanut matkaa tilatessasi ajan, jolloin sinun on ehdottomasti oltava perillä, otetaan se huomioon matkoja yhdisteltäessä.**

6.3 Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen

Kuljetuspalvelumatkat ajetaan lyhintä laskettua reittiä, pois lukien reitit, jotka on yhdistelty.

Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen matka. Menopaluu on siis kaksi matkaa.

- Esimerkki: Kuljetaan pisteestä A pisteeseen B, josta pisteeseen C ja takaisin pisteeseen A. Matkoja on kulunut kolme. Jokaiselta matkalta peritään omavastuu.

6.4 Kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää terveydenhoitomatkoihin

Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä Kelan korvattaviksi säädettyjä matkoja ovat esimerkiksi:

- lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden sovitukset
- lääkärin määräämät tutkimus- ja hoitokäynnit

Tarkempia ohjeita saat Kelan numerosta **020 692 204** tai [Kelan verkkosivuilta](#).

7 Muuta huomioitavaa

7.1 Päivittyvä asiakasohje

Muutokset asiakasohjeisiin ovat mahdollisia. Jos tulostat tämän ohjeen itsellesi, muista pitää silmällä myös asiakasohjeen päivityksiä [verkkosivuillemme](#).

7.2 Kuljetuspalvelumatkojen jaksottaminen

Liikkumisen tuen matkat ovat kuukausikohtaisia. Jos haluat, voit kuitenkin tehdä hakemuksen edellisenä kuukautena käyttämättä jääneiden matkojen (enintään 14 matkaa) jaksottamisesta haluamallesi kuukaudelle.

- Käyttämättä jääneitä matkoja voidaan perustellusta syystä jaksottaa korkeintaan kalenterivuoden ajalle.
- Asiasta tehdään sinulle erillinen viranhaltijapäätös.
- Pikamatkoja ei voi siirtää tuleville kuukausille.

7.3 Valvonta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue seuraa valvonnan kannalta välttämättömien tietojen avulla palveluja koskevan lainsäädännön ja ohjeiden noudattamista.

- Jos ohjeiden vastaista palvelujen käyttämistä havaitaan, hyvinvointialue pääsääntöisesti ensin huomauttaa asiakasta asiasta.
- Vakavissa rikkomuksissa ja ohjeiden vastaisen käytön jatkuessa hyvinvointialue voi periä toteutuneet matkakustannukset asiakkaalta takaisin.
- Kuljetuspalvelun toistuva väärinkäyttö voi johtaa palvelun toteuttamistavan muuttamiseen siten, että asiakkaalle myönnetyt kuljetuspalvelumatkat korvataan asiakkaalle jälkikäteen kuittien perusteella. Tällöin uudesta toteuttamistavasta tehdään asiakkaalle kirjallinen, perusteltu ja muutoksenhakukelpoinen päätös.

7.4 Uuden vammaispalvelulain vaikutukset matkustusalueeseen

Uuden vammaispalvelulain 675/2023 myötä vammaispalvelun asiakkaiden päätökset päivitetään vastaamaan nykyistä lainsäädäntöä kolmen vuoden siirtymäkauden aikana.

- Jos sinulla on ennen 1.1.2025 tehty, voimassa oleva kuljetuspalvelupäätös, on matkustusalueesi päätökseesi kirjatun mukainen enintään siirtymäajan eli 31.12.2027 saakka.
- Jos päätöksesi tarkistetaan siirtymäkauden aikana, päivitetään matkustusalue yksilöllisesti uuden vammaispalvelulain mukaisesti.

8 Asiakkaan tietosuoja ja turvallisuus

8.1 Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot, tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin.

Hyvinvointialueella on käytössään kuljetuksien järjestämistä varten matkustajatiedot, johon kirjataan asiakkaan henkilötiedot, apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja mahdolliset erillisoikeudet.

Jos kyseessä on tiettyyn palveluun, opiskeluun tai työhön liittyvä matka, profiiliin merkitään tarvittavalla tasolla tieto siitä, minne kyseisillä matkoilla on mahdollista matkustaa.

Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Puhelut ja viestit tallennetaan, jotta mahdollisissa ristiriitatilanteissa tilaus voidaan todentaa jälkikäteen.

8.2 Oikeus turvalliseen matkustamiseen

Kuljetuspalveluiden käyttäjillä on oikeus turvallisuuteen, koskemattomuuteen ja itsemääräämisoikeuteen.

Kuljetuspalvelut ovat monelle vammaiselle henkilölle välttämättömiä. Vammaiset henkilöt ovat erityisen haavoittuvassa asemassa varsinkin, jos häirintää, seksuaalista ahdistelua tai epäasiallista kohtelua tapahtuu sellaisen tahon toimesta, jonka apua hän tarvitsee.

Häirintä, seksuaalinen ahdistelu ja epäasiallinen kohtelu hyvinvointialueen järjestämissä palveluissa loukkaa vakavasti palvelun käyttäjien oikeuksia ja turvallisuuden tunnetta.

Kuljetuspalvelun käyttäjän, esimerkiksi ikääntyneen tai vammaisen henkilön, voi olla vaikeaa tuoda kokemaansa häirintää, seksuaalista ahdistelua ja epäasiallista kohtelua esille varsinkin, jos ei voi luottaa siihen, ettei hänen tarvitse kohdata väkivallantekijää uudelleen. Myös kuljettaja voi kohdata asiakkaan puolelta häirintää, epäasiallista kohtelua ja seksuaalista ahdistelua.

Häirintä ja seksuaalinen ahdistelu on lailla kiellettyä. Niitä ei tule hyväksyä missään muodossa. Hyvinvointialue on vastuussa järjestämiensä sosiaalipalveluiden turvallisuudesta. Mikäli joudut kohtaamaan häirintää tai epäasiallista kohtelua kuljetuspalveluja käyttäessäsi, ilmoita siitä välittömästi vammaispalveluun omalle työntekijällesi tai asiakasohjaukseen.

9 Ollaan yhteydessä!

9.1 Ovatko yhteystietosi muuttuneet? Onko käytössäsi uusia apuvälineitä?

Ole ensisijaisesti yhteyttä omaan vastuutyöntekijääsi vammaissosiaalityössä.

- Matkojen välityskeskus tai kuljettajat eivät saa tehdä muutoksia tietoihisi.

9.2 Onko sinulla kysyttävää kuljetuspalveluohjeesta tai kuljetuspalveluista yleensä?

Oman työntekijäsi puhelinaika on joka päivä klo 9–10. Asiakasohjauksen yhteystiedot ja puhelinajat näet [verkkosivuiltamme](#). Muista myös [vammaispalveluiden ohjaus ja neuvonta -chat](#).

Kuljetuspalvelukoordinaattori **040 7768 216**

Toimistosihteerin **040 6367 632**

VPLSHL.Kuljetuspalvelut@hyvaep.fi

9.3 Anna palautetta

Palautetta kuljetuspalveluista voit lähettää osoitteeseen palaute.etela-pohjanmaa@020202.fi

